



# Serviço social em organizações não lucrativas: um estudo empírico quantitativo sobre o trabalho profissional burocrático em Portugal

Social work non-profit organizations: an empirical study on the quantitative work professional bureaucratic Portugal

TELMO HUMBERTO CARIA \*



**RESUMO** – Na última década e meia uma nova perspectiva internacional de análise sociológica sobre os grupos profissionais tem progressivamente emergido: o profissionalismo e a profissionalização deixaram de ser analisados em oposição ou em dicotomia com as burocracias. No quadro desta perspectiva teórica, neste artigo operacionalizamos o conceito híbrido de trabalho profissional burocrático e aplicamo-lo ao trabalho em serviço social em 35 organizações não lucrativas (ONLs) de serviços sociais do norte de Portugal, parceiras das políticas sociais públicas do Estado Providência. Para o efeito, foram realizadas 63 entrevistas estruturadas com profissionais de serviço social sobre o modo como percebem e configuram o seu próprio trabalho na relação com diferentes níveis e modalidades de controle externo e centralização de decisões, de rotinização de procedimentos e de previsibilidade de resultados.

**Palavras-chave** – Trabalho profissional burocrático. Profissionalismo organizacional. Serviço social. Organizações não lucrativas.

**ABSTRACT** – Over the past decade and a half a new international perspective of sociological analysis on the professional groups has gradually emerged: the professionalism and professionalization ceased to be analyzed in opposition or dichotomy with bureaucracies. Within this theoretical perspective, this article operationalizes the hybrid concept of Bureaucratic Professional Work and applies it to the social work in 35 non-profit organizations (NPOs) of social services in northern Portugal, partners of the Welfare mix. For this purpose were conducted 63 structured interviews with social workers on how they perceive and shape their own work in relation to different levels and types of external control and centralization of decisions and of routinization of procedures and predictability of results.

**Keywords** – Organizational professionalism. Bureaucratic professional work. Social work. Non-profit organizations.

---

\* Doutor em Ciências da Educação - Sociologia da Educação pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD). Professor Catedrático em Sociologia do Conhecimento Profissional da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e Investigador Responsável do Núcleo de Etnografias do Conhecimento Profissional (NECP) do CIE da Universidade do Porto. Porto - Portugal.  
E-mail: [tcaria@utad.pt](mailto:tcaria@utad.pt)

Submetido em: dezembro/2012. Aprovado em: março/2013.

## O problema da coexistência entre profissionalização e burocratização

As teorias sociais sobre o profissionalismo e a profissionalização, desenvolvidas pela tradição de investigação anglo-americana, tenderam a considerar o serviço social como uma “semiprofissão” (MACDONALD, 1995; HENRIQUEZ, 1999). Esta interrogação sobre o valor relativo da profissionalização do serviço social tanto pode ser encontrada nas teorias sociais funcionalistas que idealizam atributos abstratos para distinguir as profissões institucionalizadas dos restantes grupos profissionais, como pode ser encontrada nas teorias sociais weberianas que identificam as propriedades sociais e históricas que permitem a emergência do poder simbólico dos grupos profissionais (WEISS-GAL; WELBOURNE, 2007). Fruto desta orientação as correntes teóricas francófonas preferiram salientar a temática da “identidade social dos *métiers*” (DEMAILLY, 2004) e privilegiar uma abordagem interacionista sobre o serviço social e sobre o trabalho profissional em geral (CHAMPY, 2011). No entanto, o panorama internacional de reflexão sociológica sobre a profissionalização tem vindo a mudar.

Nas últimas décadas e meia, uma nova perspectiva de análise sociológica sobre as profissões tem progressivamente emergido: o profissionalismo e a profissionalização deixaram de ser analisados em oposição ou em dicotomia com as burocracias. Em consequência, o diálogo entre a sociologia das profissões e a sociologia das organizações tem-se aprofundado (EVETTS, 2010; MUZIO; KIRKPATRICK, 2011; NOORDEGRAAF, 2011).

Do nosso ponto de vista, a possibilidade de desenvolver esta perspectiva de investigação implica não só abandonar o debate sobre o ideal tipo de profissionalismo ocupacional (centrado no trabalho dos médicos e dos advogados), mas também evitar a perspectiva neoweberiana (SACKS, 2010; FREIDSON, 2001) que procura salvar a “alma do profissionalismo” (BRINT, 2006) e que coloca como problema central de análise a desprofissionalização – relativa à cooptação política ou à proletarianização ideológica das profissões, conceptualizadas por Charles Derber (1983). Ou que procura preservar a pureza do profissionalismo ocupacional e liberal (NOORDEGRAAF, 2007) contra a lógica política, burocrática e de mercado.

Implica perceber, mesmo dentro de uma perspectiva de análise weberiana, que nos processos de racionalização da ação nas sociedades capitalistas, a profissionalização pode ser ancorada no desenvolvimento da ação racional por valores e ela pode ser complementar à ação racional técnico-instrumental procurada pela burocratização, e vice-versa (WATERS, 1989, 1993; RITZER, 1975). Esta conceptualização pressupõe que o trabalho técnico é parte integrante do trabalho e do conhecimento profissional. Assim, as profissões aproximam-se das burocracias quando (1) as decisões nos vários níveis da hierarquia precisam ser suportadas em conhecimentos e valores derivados do conhecimento abstrato, dos quais as profissões são um dos principais agentes sociais; (2) as técnicas e os meios usados nos vários níveis da hierarquia precisam de ser suportados em trabalho técnico especializado, derivado tanto da recontextualização do conhecimento abstrato como do conhecimento tácito e experiencial aprendido pela prática (CARIA, 2005, 2010; LAM, 2000; PAVLIN, 2010; SCHON, 1983). Esta orientação permitirá desenvolver um melhor entendimento do conceito de burocracia profissional formulado por Henry Mintzberg (1990) e do conceito de profissionalismo organizacional de Julia Evetts (2012).

Para melhor entender esta articulação, entre profissões e hierarquia, e entre valores e técnicas, importa ainda evitar os preconceitos ideológicos contra as burocracias, tomando em consideração que as transformações mais recentes nas hierarquias das organizações implicam uma coexistência com formas organizacionais pós-burocráticas (du GAY, 2005). O trabalho e o conhecimento profissional assalariado, quando se articula com as burocracias, não é apenas o resultado dos constrangimentos e das estruturas organizacionais. Tem um poder específico e particular para desenvolver uma agência social ao participar nos jogos de poder que são transversais às organizações (MAGGI, 2003).

Admitimos, por um lado, que o principal traço comum à diversidade de processos de profissionalização em diferentes países e épocas históricas é o fato de nos referirmos a um trabalho de prestação de serviços suportado em conhecimento e que baseia o essencial do seu poder e legitimidade

social num conhecimento abstrato e científico de origem disciplinar (ABBOTT, 1988; EVETTS, 2003; BRANTE, 2010). Por outro lado, há que tomar em consideração que a análise das condições sócio-organizacionais, que permitem potenciar a autonomia profissional e a dimensão política da discricionariedade dos profissionais, pode ser dissociada da análise do conhecimento profissional, que permite a eficácia organizacional e a discricionariedade cognitiva da ação profissional (EVETTS, 2002; MOLANDER; GRIMEN, 2010).

Em consequência, entendemos que o problema da coexistência das profissões com as organizações não deve ser reduzido ao debate sobre a possibilidade de um novo profissionalismo (SVENSSON, 2006, 2010) face aos novos contextos burocráticos, pós-burocráticos e neoburocráticos das sociedades capitalistas pós-industriais. Há grupos de trabalho cujos processos de profissionalização se fizeram na dependência das organizações e que em consequência tendem a coexistir com a evolução dos processos de burocratização (BREWER, 1996; ADLER; KNOW; HECKSCHER, 2008; REED, 1996). O trabalho em serviço social é um deles. Assim, pensamos que, para levar mais longe a superação da oposição profissões-burocracias, é necessário desenvolver um conceito híbrido de trabalho profissional que possa juntar os dois polos da relação, sem negar a tensão e conflito que possa existir nas organizações: há que conceber a existência de um híbrido chamado *trabalho profissional burocrático*.

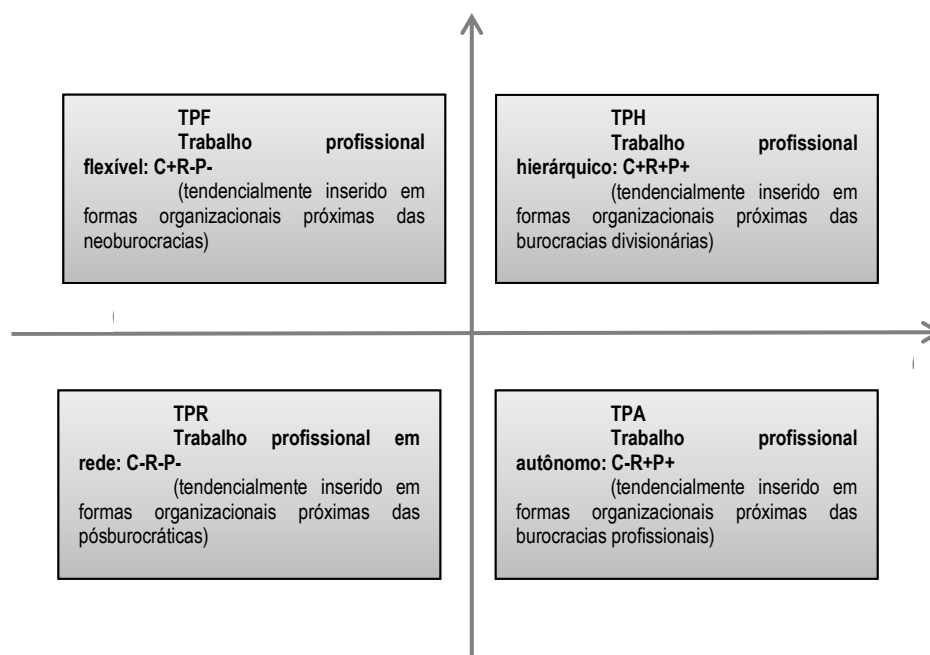
Em anteriores trabalhos pusemos em evidência que o conceito de trabalho profissional burocrático (CARIA, 2011, 2012, 2013) pode ter particular validade para teorizar os grupos de serviço social que se baseiam nas ciências humanas e sociais (CHS). Para este efeito, construímos um modelo de análise sobre o serviço social profissional, tomando por referência a investigação que existe em Portugal sobre as organizações não lucrativas (ONL) de serviços sociais. O objetivo do presente artigo será o de operacionalizar este modelo de análise com base nos dados empíricos recolhidos no projeto de investigação SARTPRO.<sup>1</sup> Trata-se de um projeto que foi realizado no norte de Portugal e que tinha como um dos seus propósitos descrever e analisar o trabalho profissional burocrático em diferentes grupos profissionais de serviço social.

Neste artigo começaremos por relembrar o essencial do modelo de análise que construímos e iremos complexificá-lo de modo a permitir a sua mais fácil operacionalização. Nas duas seções seguintes apresentaremos uma breve contextualização do setor não lucrativo de serviço social em Portugal e uma descrição da metodologia que desenvolvemos para selecionar e entrevistar profissionais de serviço social. De seguida, apresentaremos e discutiremos os dados quantitativos obtidos. No final, apreciaremos o valor heurístico do modelo apresentado para a análise do trabalho profissional em serviço social.

## **Modelo de análise do trabalho profissional burocrático**

Num dos anteriores trabalhos a que nos referimos (CARIA, 2013), o conceito de trabalho profissional burocrático foi formalizado e operacionalizado através de um modelo de análise. Este modelo foi resumido através da tipologia representada na Figura 1.

Como se poderá verificar nesta figura, eram identificados quatro tipos de trabalho profissional (TP) – trabalho profissional burocrático hierárquico (TPH), autónomo (TPA), flexível (TPF) e em rede (TPR) – com base em três dimensões de descrição do trabalho em organizações: controle externo/centralização de decisões (C), rotinização/standardização de processos (R) e previsão/formalização de resultados (P). Em cada um dos quadrantes da Figura 1, o TP era associado a várias formas organizacionais onde a componente burocrática estava claramente salientada (burocracias divisionárias, burocracias profissionais, neoburocracias e pós-burocracias).

**Figura 1 – Tipologia do trabalho profissional burocrático**

O eixo vertical da tipologia foi fundamentado a partir da legitimação estratégica das decisões com base em princípios e valores abstratos, relacionada com a ação racional por valores. Esta dimensão é operacionalizada na figura através de uma maior ou menor intensidade dos processos de centralização dos processos de decisão ou do controle externo pelo topo da organização (C+ ou C-). O eixo horizontal da tipologia foi fundamentado a partir da eficácia das escolhas com base em argumentos cognitivos e técnicos relacionados com a ação racional técnico-instrumental. Esta dimensão é operacionalizada na figura através de uma maior ou menor intensidade da rotinização dos procedimentos de trabalho (R+ ou R-) e da previsibilidade de resultados (P+ ou P-).

A associação de formas organizacionais com tipos de TP indica que o trabalho profissional burocrático encerra uma dualidade que deve evitar os riscos do objetivismo e do subjetivismo sociológico (MAGGI, 2003; REED, 1997; GIDDENS, 1979): o agir profissional nas organizações não pode ser visto apenas como o resultado (ou uma consequência) de constrangimentos sócio-históricos, sócio-organizacionais ou institucionais externos ao trabalho e à subjetividade dos profissionais em contexto de ação, nem pode ser visto apenas como um processo voluntarista de afirmação de um poder ou de uma lógica alternativa nas organizações, totalmente em oposição às pressões do mercado e da hierarquia (ADLER; KNOW; HECKSCHER, 2008).

Esta orientação permite evitar reduzir a burocratização apenas a “instituições totais”, nas quais a centralização, o controle externo, a standardização e a formalização são hiperssalientados (KALLIMIKOS, 2004). Também permite contemplar a existência de marcas burocráticas nas designadas organizações inovadoras ou pós-burocráticas (MINTZBERG, 1990; LUNDHOLM; RENNSTAM; ALVESSON, 2012; THOMPSON; ALVESSON, 2005) dado que não se opõe descentralização de decisões, informalidade de procedimentos e horizontalidade de relações a algum tipo de prestação de contas sobre decisões, de rotinização de procedimentos e de previsibilidade de resultados. Valoriza-se, também, o conceito de burocracia profissional, durante muito tempo ignorado pela sociologia das profissões (BEZES; DUMAZIÈRE, 2011). Finalmente, não se confundem formas pós-burocráticas com formas neoburocráticas (FARREL; MORRIS, 2003; PAULSEN, 2006), distinguindo-se mais facilmente as formas organizacionais que suportam a diversidade dos discursos gestionários sobre o profissionalismo: (1) o discurso do profissionalismo das formas pós-burocráticas, aquele que melhor serve a afirmação das profissões perante as mudanças das burocracias porque melhor se articula com a colegialidade do profissionalismo

ocupacional; (2) o discurso do profissionalismo das organizações neoburocráticas, aquele que mais é instrumentalizado como meio simbólico de legitimação do controle das hierarquias sobre o trabalho e que portanto mais se opõe ao profissionalismo ocupacional (EVETTS, 2003).

Para melhor operacionalizar o modelo de análise, importa aproximá-lo da realidade que admitimos poder encontrar no trabalho de serviço social das ONLs. Numa primeira aproximação empírica, poderemos afirmar que os quatro tipos de TP identificados não têm que ser mutuamente exclusivos: na mesma organização e na mesma ocupação (no limite no mesmo trabalho de cada indivíduo), conforme a diversidade das tarefas e das atividades que se desenvolvem, podem coexistir diferentes tipos de trabalho profissional burocrático, capazes de gerarem desiguais e contraditórios efeitos.

O TP pode se desenvolver a partir de tarefa e atividades com diversas e hipotéticas orientações, a saber: (1) com implicações estratégicas quando participam ou influenciam decisões políticas (hipotético indicador da dimensão político-ideológica de autonomia profissional); (2) com consequências hierárquicas internas quando dependem de uma linha de comando (hipotético indicador da dimensão político-gestionária de autonomia profissional); (3) com consequências operacionais de logística interna quando fazem uso de recursos materiais variados (hipotético indicador da dimensão técnico-logística de autonomia profissional) e (4) com implicações simbólicas quando dependem diretamente de utentes e clientes externos ou trabalhadores assalariados não profissionais das mesmas organizações, isto é, quando dependerem operacionalmente de interações sociais com leigos que, embora sem poder institucional sobre o trabalho profissional, têm um potencial de geração de confiança social e autoridade profissional (hipotético indicador da dimensão técnico-relacional de autonomia profissional). A conjugação dessas quatro diferentes orientações da atividade permitirá obter configurações da autonomia profissional muito variadas e associá-las aos vários tipos de TP. Mais à frente, na seção sobre a metodologia, detalharemos a operacionalização deste tópico.

Numa segunda aproximação empírica do modelo, poderemos dizer que globalmente existem duas dimensões de organização do trabalho: a verticalidade, mais típica das diferentes modalidades de burocratização; a discricionariedade, mais típica das diferentes modalidades de profissionalização. Por um lado, quanto à verticalidade, consideramos que o trabalho profissional burocrático pode assumir dois formatos (ADLER; BORYS, 1996): (1) ter um formato tendencialmente piramidal e coercivo, quando existe TPH ou quando TPH é ainda predominante, na transição para o TPA e para o TPF, em virtude da base da pirâmide se alargar e o trabalho operacional começar a ganhar autonomia através de processos de controle à distância; (2) ter um formato tendencialmente horizontal e capacitador, quando existe TPR ou quando TPR é ainda predominante, na transição para o TPA e para o TPF, em virtude da verticalidade e da hierarquia não desaparecerem dado que a procura de eficácia é mantida embora através de modalidades informais e tácitas, ligadas à experiência contextual do trabalho de equipe, sem assumir formas de standardização e formalização fortes.

Por outro lado, a discricionariedade do trabalho profissional burocrático pode também assumir dois formatos (MOLANDER; GRIMEN, 2010): (3) ter um formato tendencialmente político-ideológico quando existe TPA (ou quando TPA ainda é predominante na transição para TPH ou para TPA), dado que todas as decisões sobre casos são tomadas ao nível operacional em resultado de um controle institucional a distância já adquirido e de um sistema de classificação de problemas que se encontram pré-definidos (MINTZBERG, 1990, e que, para ganharem adaptabilidade contextual, carecem adicionalmente de saberes tácitos acumulados, colegiais ou hierárquicos; (4) ter um formato tendencialmente político-gestório quando existe TPF (ou quando TPF ainda é predominante na transição para TPH ou para TPA), em virtude das decisões sobre os casos continuarem a ser tomadas ao nível operacional com um controle à distância que dá orientações fixas e explícitas, mas também gerais e pouco pré-adquiridas; procura-se intencionalmente uma recontextualização do sistema pré-definido de classificação dos problemas, através de uma maior implicação relacional com o contexto de ação, pelo uso casuístico e explícito do conhecimento (CARIA, 2005).

Mais à frente, na seção sobre a metodologia, detalharemos a operacionalização destes tópicos relativos à verticalidade e à discricionariedade do TP.

Numa terceira aproximação empírica do modelo, importa que as organizações a considerar tenham que preencher algumas condições: (1) terem uma hierarquia formal, sob pena da verticalidade na organização do trabalho não poder ser comparada entre diferentes contextos de trabalho; (2) terem uma dimensão de recursos e serviços que permita a existência, regular e continuada, de trabalho colegial em equipe multidisciplinares de serviço social; (3) existir uma tradição de organização do trabalho em que os profissionais têm uma forte presença no trabalho operacional, junto de cidadãos e clientes, sob pena da discricionariedade do trabalho não poder ser comparadas entre diferentes contextos de trabalho.

A conjugação dessas três condições fará com que vários indicadores da estrutura das ONL tenham que ser considerados como variáveis independentes, porque serão sempre fatores externos e portanto constrangimentos objetivos ao trabalho profissional burocrático. Assim, será importante saber em que medida a posição hierárquica formal ocupada pelos profissionais, a diversidade de atividades e de estatuto sociais dos diferentes grupos de serviço social existentes nas equipes multidisciplinares e a dimensão dos recursos das organizações, podem ter uma influência significativa nas configurações do TP. Igualmente, admitimos como hipótese, que outras variáveis mais amplas, não dependentes das estruturas organizacionais, relativas aos vários ambientes socioeconómicos das organizações e à grande tradição de trabalho profissional feminino neste setor, possam também ter algum efeito constrangedor sobre o agir profissional.

Mais à frente, na seção sobre a metodologia, detalharemos a operacionalização destas diferentes variáveis independentes.

### **Aplicação do modelo às ONL de serviços sociais**

No âmbito do projeto de investigação SARTPRO, iniciamos a aplicação deste modelo de análise a organizações do setor não lucrativo (ONL), localizadas no norte de Portugal, que desenvolvem trabalho em serviço social no âmbito de parcerias com o Estado Providência (*Welfare mix*) e em profissões baseadas nas ciências sociais e humanas (trabalhadores sociais, sociólogos, psicólogos, gestores e economistas, educadores sociais, educólogos,<sup>2</sup> etc.). Não consideramos as organizações – geralmente também integradas na vasta definição do terceiro setor (SALOMON; ANHEIER, 1998; EVERS, 1995) – que têm em exclusivo propósitos expressivos de defesa de causas sociais, não consideramos as cooperativas e associações mutualistas com atividades económicas e comerciais diretas, nem as organizações que predominantemente desenvolvem atividades e serviços de educação pré-escolar (creches e infantários) e de saúde. Circunscrevemo-nos apenas às organizações não lucrativas (ONLs) que desenvolvem trabalho de prestação de serviços de proteção social e de desenvolvimento comunitário junto a setores da população ou em locais (bairros, vilas ou cidades) socialmente excluídos, fragilizados ou em risco de exclusão social e que atuam debaixo das regulações políticas e financeiras do Estado Providência.

Foram consideradas tanto as antigas organizações nacionais e locais de voluntariado social (na maioria dos casos ligadas direta ou indiretamente à Igreja Católica) como as novas organizações nacionais e locais sem fins lucrativos associadas aos municípios ou baseadas em associações cívicas com propósitos iniciais de defesa de causas sociais (defesa dos direitos de desenvolvimento dos territórios rurais, defesa de direitos das pessoas com deficiência, das mulheres, dos desempregados, dos emigrantes, dos idosos e dos jovens, etc.) e que entretanto se desdobraram na prestação de serviços sociais financiados pelas políticas sociais do Estado.

Como ocorre na generalidade dos países ocidentais e europeus, o setor não lucrativo que desenvolve serviço social é parceiro das políticas sociais do Estado Providência. Em Portugal, esta parceria está institucionalizada desde a década de 1980 através da obrigação das ONLs terem registos

oficiais e acreditação junto dos vários organismos centrais do Estado – geralmente como instituições privadas de solidariedade social (IPSSs) para as atividades de proteção social ou como centros novas oportunidades (CNOs) para as atividades de educação não formal – que garantem a sua condição jurídica de organizações não lucrativas (ONLs) e complementarmente a existência dos recursos físicos e humanos exigidos pela regulação pública dos programas sociais para que o Estado possa aceitar as ONLs como parceiras institucionais. Para garantir e manter estas parcerias, estas organizações têm criado serviços sociais profissionalizados, onde o assalariamento de trabalho com graduações superiores baseadas em ciências sociais e humanas tem tido grande crescimento (CARVALHO, 2010).

A aplicação do modelo de análise desenvolvido a este setor deparou-se com algumas dificuldades de natureza operacional e metodológica, porque em Portugal não existem estatísticas públicas, oficiais e regulares, sobre o universo de serviços e recursos humanos das ONLs, nem foi possível obter, junto dos organismos que no Estado tutelam os programas sociais em parceria com o setor, informação mais detalhada sobre a realidade organizacional existente.<sup>3</sup>

Para se formar uma ideia mais sistemática sobre a realidade deste setor de atividade, estão disponíveis apenas alguns poucos estudos empíricos, que incluem estatísticas oficiais autorizadas, (QUINTÃO, 2011; CARVALHO, 2010; FRANCO et al., 2008; SALOMON et al., 2012), mas nenhum deles contém desdobramentos geográficos que nos permitam uma aproximação à realidade do setor no norte de Portugal. Em consequência, não conseguimos aplicar o modelo de análise a uma amostra representativa das ONLs, que servisse claramente aos objetivos do projeto SARTPRO.

Num estudo publicado em 2011, Carlota Quintão estimava a existência de 400 organizações não governamentais (ONGs) e agências/iniciativas de desenvolvimento local (ADL/IDL) – mais direcionadas para o desenvolvimento comunitário e a educação não formal de adultos – muitas delas também IPSS, sendo que o total de ONLs implicadas no serviço social é estimado em 5000 (QUINTÃO, 2011). Estas organizações de serviços sociais têm um peso muito relevante no conjunto do terceiro setor (representam 48% do total do setor) dado que em Portugal (ao contrário do que acontece na grande maioria dos países da OCDE) o peso relativo das ONLs ligadas às áreas de educação, saúde e cultura é muito menor (FRANCO et al., 2008).

Num outro estudo mais aprofundado sobre o terceiro setor, publicado em 2010, Ana Carvalho vai mais longe, permitindo com os dados apresentados tirar algumas importantes conclusões sobre a importância crescente das ONLs na prestação de serviços sociais (CARVALHO, 2010): (1) A totalidade do terceiro setor cresceu a um ritmo bastante elevado, pois de 1997 para 2002 e de 2002 para 2007 o número de organizações do setor tem taxas de crescimento de cerca de 34% e de cerca de 42% e o número de trabalhadores tem taxas de crescimento de cerca de 38% e 34%, chegando em 2007 aos valores absolutos de 10.123 organizações e de 20.8819 trabalhadores; (2) As atividades relativas à prestação de serviços sociais e as atividades relativas ao desenvolvimento – portanto aquelas que mais interessam ao projeto SARTPRO – são as áreas que maior peso relativo têm no terceiro setor, pois representam em 2007 cerca de 38% do total das organizações e cerca de 55% do total dos trabalhadores, quando, por exemplo, as áreas dedicadas à educação, à cultura e à saúde representam, respectivamente, um total de cerca de 25% e de cerca de 21% do total de organizações e de trabalhadores. (3) O crescimento dos serviços sociais no terceiro setor é muito elevado e destaca-se claramente de outras atividades, assim de 1997 para 2002 e de 2002 para 2007 o número de organizações tem taxas de crescimento de cerca de 51% e de cerca de 33%, e o número de trabalhadores tem taxas de crescimento de cerca de 71% e 45%, chegando em 2007 aos valores absolutos de 3.314 organizações e de 110.240 trabalhadores.

## Metodologia

### *Definição e seleção da amostra de ONL*

Na falta de estatísticas ou de dados empíricos sistemáticos sobre o setor em análise, precisamos de encontrar uma amostra de conveniência e posteriormente fazer uma seleção de ONLs com base em critérios qualitativos consistentes com os objetivos do projeto. Assim, começamos por realizar um questionário às ONLs<sup>4</sup> localizadas em três áreas geográficas do norte de Portugal (NUTS III<sup>5</sup>) com características sociais e económicas bem distintas,<sup>6</sup> a saber:

**Zona 1** – as quatro cidades com maior população residente da área metropolitana do Porto (subregião da região Norte designada como Grande Porto) – cidades de Porto, Vila Nova de Gaia, Maia e Gondomar (total de 843.213 residentes) com maior proporção de população ativa ligada ao setor terciário e de maior estatuto social;<sup>7</sup>

**Zona 2** – as quatro cidades com maior população residentes nas sub-regiões do Cávado e do Ave da região Norte – cidades de Braga, Guimarães, Barcelos e Vila Nova de Famalicão (total de 593.826 residentes) com uma maior proporção de população ativa ligada ao setor secundário e de menor estatuto social;

**Zona 3** – as três principais cidades do interior norte (subregiões da região Norte designadas por Douro e Alto Trás-os-Montes) – cidades de Chaves, Vila Real e Bragança (total de 128.834 residentes) com maior proporção de população activa ligada ao setor primário e a menor proporção de população ativa de menor estatuto social.<sup>8</sup>

Para a realização deste questionário considerou-se – como já atrás referimos ser objetivo do projeto – apenas as ONLs que se sabia realizarem trabalho profissional de prestação de serviços sociais e/ou de desenvolvimento comunitário ou local, e especificamos este universo apenas para as entidades que têm serviços sociais/respostas sociais<sup>9</sup> junto de crianças e jovens em risco, de idosos, de famílias que carecem de (ou procuram) proteção social e de adultos que carecem (ou procuram) cursos de formação contínua, básica ou profissional, complementares à educação escolar possuída.

Com este questionário obtivemos dados de 45 ONLs e de 634 profissionais assalariados, distribuídos pelas três zonas geográficas identificadas. Como suspeitávamos, os dados recolhidos permitiram confirmar que os profissionais de serviço social com formação superior em CHS são 68% da totalidade dos profissionais assalariados do setor, são esmagadoramente do sexo feminino (82%) e trata-se de uma profissionalização do trabalho relativamente recente: os profissionais são na sua maioria jovens (25-29 anos: 30%; 30-34 anos: 30%) e na sua maioria (61%) trabalham na atual organização há menos de 6 anos. Quanto à dimensão dos recursos disponíveis, pudemos constatar que estas ONLs tinham em média 45 trabalhadores, destes em média 14 eram profissionais, e tinham em média 7 serviços/respostas sociais. No entanto, a amplitude de variação destes dados em cada ONL era enorme: de 3 a 288 trabalhadores, de 1 a 56 profissionais e de 1 a 22 serviços/respostas sociais.

Para tornar a amostra mais homogênea e mais ajustada aos objetivos do projeto, optamos por excluir 10 destas 45 ONLs, a saber: (1) excluíram-se as organizações de muito pequena escala, porque nestas seria pouco provável que as suas estruturas organizacionais permitissem conter processos de burocratização; (2) excluíram-se também as organizações que apresentavam um demasiado desequilíbrio entre um pequeno número de serviços para um elevado número de profissionais, dado que nestes casos poderia haver uma tendência para que a colegialidade profissional se subordinasse totalmente à hierarquização burocrática.

Mais especificamente, foram considerados e aplicados, de modo cumulativo, os seguintes critérios de exclusão: 1º – número de trabalhadores, inferior a seis; 2º – número de profissionais, inferior a três; 3º – número de serviços, inferior a dois (de respostas sociais de proteção social e/ou de apoio social à educação não formal de adultos e jovens); 4º – peso relativo do número de profissionais no total



dos trabalhadores assalariados a tempo inteiro não superior a 85% (excessivo grau de profissionalização do trabalho), nem inferior a 15% (escasso grau de profissionalização do trabalho); 5º – escolher um número de organizações mais ou menos igual nas três zonas geográficas do projeto (11 ou 12 ONLs).

A amostra final de 35 ONLs passou a conter 564 profissionais assalariados. Em consequência de se ter excluído as organizações com menor escala, as médias de número de trabalhadores, de profissionais e de serviços/resposta sociais sobem e passam a ser, respectivamente, de 54, 16 e 8.

**Quadro 1 – Amostra de ONLs pela dimensão dos recursos e por zona geográfica de amostragem**

		Dimensão recursos das organizações			Total
		pequenas	médias	grandes	
Zona geográfica	zona 1	5	5	2	12
		41,7%	41,7%	16,7%	100,0%
	zona 2	3	5	3	11
		27,3%	45,5%	27,3%	100,0%
	zona 3	5	4	3	12
		41,7%	33,3%	25,0%	100,0%
Total		13	14	8	35
		37,1%	40,0%	22,9%	100,0%

O Quadro 1 mostra-nos a distribuição da variação da dimensão das organizações da amostra pelas zonas geográficas consideradas. Para este efeito, conjugaram-se dois tipos de informações: o número de serviços/respostas sociais existentes em cada organização e o número de profissionais existentes que lhes correspondiam. Assim, as pequenas organizações têm sempre menos de 10 profissionais, independentemente do número de serviços existentes, e as grandes organizações têm sempre, simultaneamente, mais de 16 profissionais e mais do que 9 serviços/respostas sociais. As médias organizações contêm todas as restantes organizações com valores intermédios nos dois critérios considerados. Como se poderá verificar, optamos por encontrar um número sensivelmente igual de ONLs em cada zona (12 ou 11) e foi impossível conseguir proporções equivalentes de pequenas, médias e grandes organizações entre cada uma das zonas de amostragem.

Como veremos na subseção a seguir, foi com base na distribuição apresentada no Quadro 1 que pudemos decidir sobre a amostra de profissionais a inquirir.

Finalmente, poderemos perguntar se a informação que se dispõe sobre a amostra permite avaliar da sua representatividade.

A partir dos dados disponíveis no portal *Web Carta Social* – consulta realizada em julho-agosto de 2011 – foi possível fazer uma aproximação estatística ao universo das IPSSs que são ONLs, que existem nas zonas de amostragem e nas atividades de proteção social que indicamos para delimitar o campo de investigação do projeto SARTPRO.

Num primeiro apuramento estatístico incluímos a totalidade das ONLs e os respectivos serviços que tinham pelo menos três utentes, obtendo um total de 481 ONLs, de 1.020 serviços/respostas sociais e de 58.788 utentes. Percebemos que esta estatística incluía muitas micro-organizações que se afastavam dos objetivos do projeto sobre o trabalho profissional burocrático. Assim, retiramos as muito pequenas organizações e os muito pequenos serviços<sup>10</sup> do apuramento estatístico inicial e obtivemos um total de 170 ONLs, de 616 serviços/respostas sociais e de 49.267 utentes. Deste total, quase metade (49%) são da zona 1, cerca de 39% são da zona 2 e cerca de 12% são da zona 3. Entretanto, pudemos saber pelos

registos públicos de ONLs, disponíveis na internet, que das 35 ONLs consideradas, 28 eram IPSS e as restantes 7 eram ONGs (não são IPSSs), que actuam em parceria com o Estado apenas no âmbito do desenvolvimento social (comunitário e local), incluindo nessa atividade o apoio social a ações e cursos de educação não formal de adultos e jovens que não estão associados diretamente a serviços/respostas de proteção social.

Em conclusão, se quisermos avaliar a representatividade da amostra de ONLs apenas pelo número restrito de ONL/IPSS de maior dimensão que constam da *Carta Social*, poderemos concluir que a nossa amostra corresponde a pouco mais do que 16% da população ( $n=(28/170)*100$ ). Podemos ainda afirmar que – ao igualarmos o número de ONLs em cada zona geográfica, como se pode ver no Quadro 1 – introduzimos na amostra uma sobrevalorização do peso relativo das ONLs da zona 3 e uma subvalorização das mesmas na zona 1.

Como não dispomos de mais elementos informativos sobre a população de ONLs existente na região Norte de Portugal, não podemos aferir da representatividade da amostra a partir de outras variáveis de natureza sócio-organizacional.

### ***Os profissionais de serviço social***

Após selecionarmos a amostra de ONLs pudemos passar à fase seguinte: identificar os profissionais de serviço social que poderiam ser objeto de uma entrevista estruturada sobre o trabalho profissional burocrático. Para a seleção desta segunda amostra considerou-se, de modo cumulativo, os seguintes critérios: 1º – área científica dos cursos superiores obtidos; 2º – antiguidade na organização; 3º – idade; 4º – dimensão dos recursos das organizações (ver atrás Quadro 1); 5º – grupos profissionais de serviço social mais frequentes; 6º – intervalos de idade; 7º – gênero; 8º – posição hierárquica ocupada na organização.

Os 1º, 2º e 3º critérios serviram para excluir profissionais: (1) os profissionais de serviço social que não tinham cursos superiores de CHS; (2) os que tinham menos de 2 anos na organização (3) e que eram mais jovens ou mais velhos (incluídos apenas aqueles que tinham 25 a 44 anos). O 2º e 3º critérios foram usados para garantir que os indivíduos inquiridos tinham suficiente experiência no setor (exclusão dos mais novos) e que não estariam demasiado acomodados à atividade que realizavam (exclusão dos mais velhos). Com base nesses critérios, o universo de potenciais inquiridos diminuiu para apenas 241 profissionais. O 4º critério serviu para definir a dimensão da amostra ( $n=63$ ) e verificar a sua distribuição equitativa pelas três zonas geográficas: foram selecionados 13 profissionais de pequenas organizações (1 de cada organização: 5 da zona 1, 3 da zona 2 e 5 da zona 3), 26 profissionais de médias organizações (2 de cada organização: 10 da zona 1, 10 da zona 2 e 6 da zona 3) e 24 profissionais de grandes organizações (3 de cada organização: 10 da zona 1, 10 da zona 2 e 6 da zona 3). No Quadro 2 poderemos ver o resultado da aplicação deste critério de seleção nas zonas geográficas de amostragem consideradas.

**Quadro 2 – Número de profissionais de serviço social entrevistados pela dimensão das organizações e por zona geográfica de amostragem**

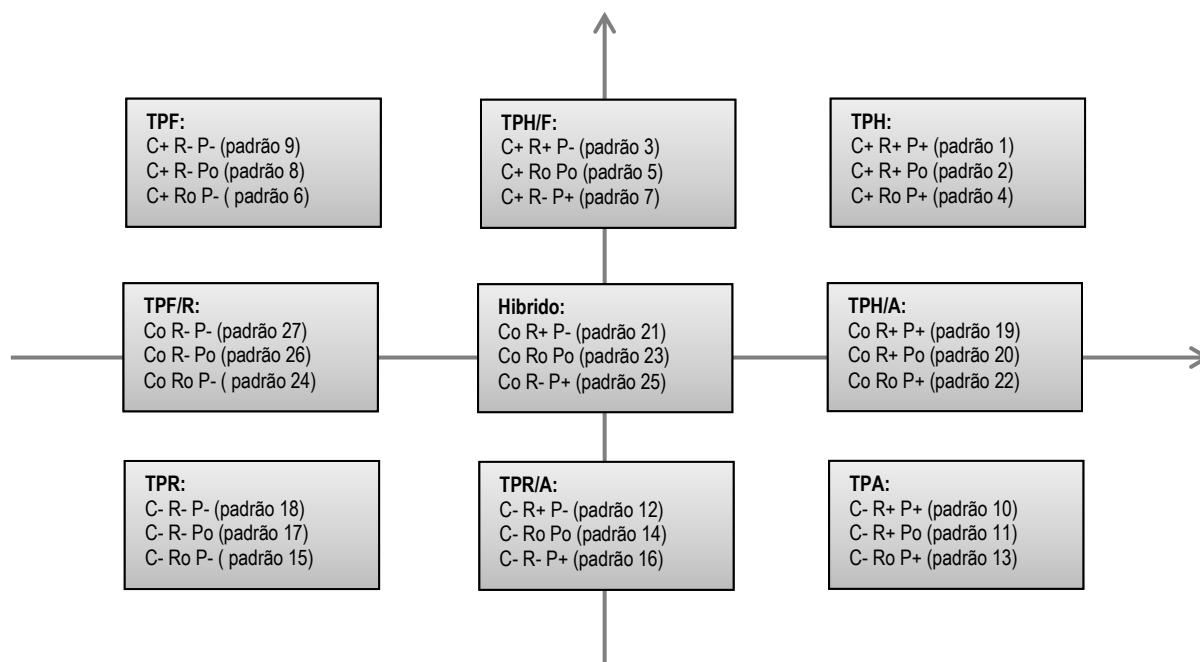
		Dimensão dos recursos das organizações			Total
		Pequena	média	grande	
Zona geográfica	zona 1	5	10	6	21
		23,8%	47,6%	28,6%	100,0%
	zona 2	3	10	9	22
		13,6%	45,5%	40,9%	100,0%
	zona 3	5	6	9	20
		25,0%	30,0%	45,0%	100,0%
Total		13	26	24	63
		20,6%	41,3%	38,1%	100,0%

Os critérios 5º a 8º serviram apenas para fazer boas escolhas dentro do universo selecionado, de modo a garantir que a amostra final de profissionais em serviço social tinha as características que se aproximavam do universo de profissionais que tínhamos obtido com o questionário às organizações e que a representatividade das várias posições hierárquicas tinha uma aproximação piramidal (base mais larga do que o topo<sup>11</sup>). Em consequência, mantivemos a predominância de mulheres (79%) conseguimos manter a ordem de representatividade dos vários grupos profissionais com educação superior em CHS (1º – psicólogos e assistentes sociais com 25%; 2º – economistas e gestores, e sociólogos com 11 a 13%; 3º – educadores sociais e educólogos com 10%) e assegurámos uma representatividade adequada das várias posições hierárquicas.<sup>12</sup> Não foi possível conseguir uma representatividade dos vários intervalos de idade tal como tínhamos encontrado na amostra de organizações, dado ter havido maior disponibilidade dos profissionais com 35 a 39 anos para colaborar diretamente no projeto.

Entre abril e agosto de 2010, realizamos as entrevistas estruturadas aos 63 profissionais selecionados. No formulário da entrevista estavam contidas perguntas que visavam obter informação que nos servisse como indicador das três dimensões de análise do trabalho profissional burocrático referidas na seção 2, a saber: (1) qual o nível de controle externo que julga existir sobre o seu trabalho profissional (C)? (2) qual o nível de rotinização de processos que entende existir no seu trabalho (R)? (3) qual o nível de previsibilidade de resultados que entende existir no seu trabalho (P)?

As respostas dos profissionais permitiram identificar três níveis de intensidade do agir profissional (um nível alto (+), um nível médio (o) e um nível baixo (-)) em cada uma das três variáveis (C+; Co; C-; R+; Ro; R-; P+; Po; P-). Em consequência, podemos construir uma nova tipologia que cria tipos de intermédios de trabalho profissional que se situam na transição entre os quatro principais tipos descritos na Figura 1 que consta da seção 2 deste texto.

A Figura 2 descreve esta reconstrução e identifica nove tipos de trabalho profissional: os quatro tipos principais já descritos (TPH, TPA, TPF, TPR) e os novos tipos de transição (TPTH/F; TPA/H; TPR/A; TPF/R; TPF/A). Em cada tipo de trabalho profissional são identificados os padrões de ação possíveis, resultantes das respostas às perguntas identificadas, e que combinam as três variáveis com os três níveis de intensidade considerados, num total de 27 padrões.

**Figura 2 – Tipos e padrões de ação profissional em serviço social**

Legenda: TPH – Trabalho profissional hierárquico; TPA – Trabalho profissional autônomo; TPF – Trabalho profissional flexível; TPR – Trabalho profissional em rede; TPH/F – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o flexível; TPH/A – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o autônomo; TPF/R – Trabalho profissional intermédio entre o flexível e o em rede; TPR/A – Trabalho profissional intermédio entre o em rede e o autônomo.

No trabalho profissional hierárquico (TPH) encontramos três padrões de ação: o primeiro corresponde ao ideal-tipo C+R+P+ que descrevemos na Figura 1 e os restantes dois aproximam-se do primeiro, sendo todos eles sempre C+, com pelo menos um R+ ou um P+ e sem que haja qualquer R- ou um P-. Complementarmente, no trabalho profissional flexível (TPF) também encontramos três padrões de resposta que mantém sempre o C+: o primeiro corresponde ao ideal-tipo que descrevemos na Figura 1 (C+R-P-) e os restantes dois padrões têm pelo menos um R- ou um P- e sem que haja qualquer R+ ou um P+. No meio, entre TPH e TPF, encontramos os padrões de resposta de transição (TPH/F) que mantêm C+ e que combina os níveis de medida de R e P de modo contraditório (+/-) ou de modo tendencialmente indeterminado (o/o).

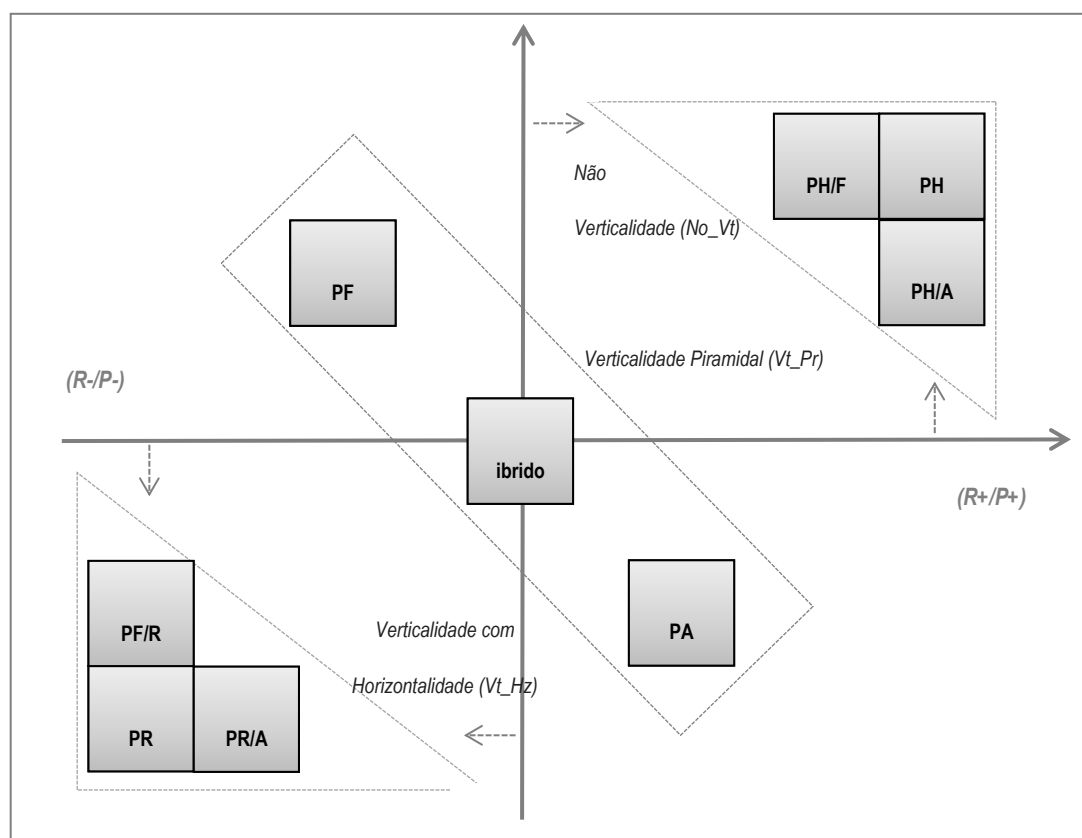
No trabalho profissional em rede (TPR) e no trabalho profissional autônomo (TPA) encontramos a inversão destas tendências, mantendo sempre o C- e variando R e P do mesmo modo. Assim, em TPA encontramos o padrão ideal-tipo C-R+P+ identificado na Figura 1 e mais dois padrões com pelo menos um R+ ou um P+ e sem que haja qualquer R- ou um P-. Em TPR encontramos o padrão ideal-tipo C-R-P- e mais dois padrões com pelo menos um R+ ou um P+ e sem que haja qualquer R- ou um P-. No meio, entre TPR e TPA, encontramos os padrões de ação de transição TPR/A que mantêm C- e que combinam os níveis de medida de R e P de modo contraditório (+/-) ou de modo tendencialmente indeterminado (o/o).

Os restantes tipos de trabalho profissional, todos eles de transição, caracterizam-se, por terem sempre um nível intermédio de controle externo (Co). Conforme a natureza da transição são replicados os três padrões de relações entre R e P que já referimos: (1) na transição TPH/A há pelo menos um R+ ou um P+, sem que haja qualquer R- ou P-; (2) na transição TPF/R há pelo menos um R- ou um P-, sem que haja qualquer R+ ou um P+; (3) no centro da figura encontramos os padrões mais híbridos, com níveis de R e de P contraditórios entre si (+/-) ou tendencialmente indeterminados (o/o).

Como vimos na seção 2, podemos agrupar os vários tipos de trabalho profissional em duas dimensões de análise: a dimensão de verticalidade e a dimensão de discricionariedade. Com base na Figura 1 podemos construir as Figuras 3 e 4 e retomar o que dissemos sobre estas duas dimensões.

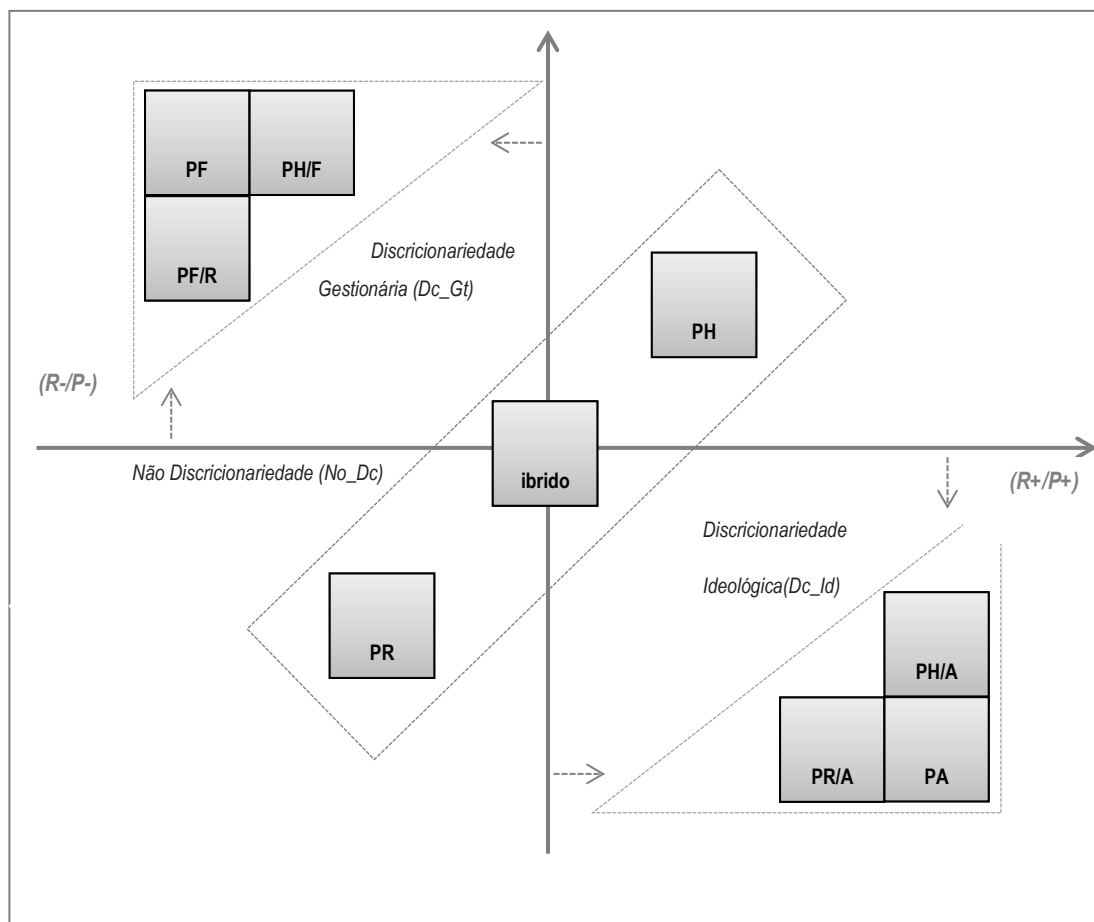
Na Figura 3 encontramos as duas modalidades de verticalidade no TP: a verticalidade piramidal centrada no TPH; a verticalidade com horizontalidade centrada na TPR; e os tipos de TP em que esta dimensão não é relevante ou é muito menor (a sombreado verde). Na Figura 4 encontramos as duas modalidades de discricionariedade no TP: a discricionariedade politico-ideológica centrada no TPA; a discricionariedade político-gestionária centrada no TPF; e os tipos de TP em que esta dimensão não é relevante ou é muito menor.

**Figura 3 – Operacionalização da dimensão de verticalidade, com base nos tipos de TP indicados na Figura 1**



Legenda: TPH – Trabalho profissional hierárquico; TPA – Trabalho profissional autônomo; TPF – Trabalho profissional flexível; TPR – trabalho profissional em rede; TPH/F – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o flexível; TPH/A – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o autônomo; TPF/R – Trabalho profissional intermédio entre o flexível e o em rede; TPR/A – Trabalho profissional intermédio entre o em rede e o autônomo.

**Figura 4 – Operacionalização da dimensão de discricionariedade, com base nos tipos de TP indicados na Figura 1**



Legenda: TPH – Trabalho profissional hierárquico; TPA – Trabalho profissional autônomo; TPF – Trabalho profissional flexível; TPR – Trabalho profissional em rede; TPH/F – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o flexível; TPH/A – Trabalho profissional intermédio entre o hierárquico e o autônomo; TPF/R – Trabalho profissional intermédio entre o flexível e o em rede; TPR/A – Trabalho profissional intermédio entre o em rede e o autônomo.

As perguntas atrás descritas, que permitiram conceber os padrões de ação indicados na Figura 2, foram desdobradas em oito itens, relativos à orientação do conteúdo da atividade, que, tal como referimos na seção 2, poderão ser potenciais indicadores de diferentes modalidades de autonomia, a saber: (1) dois itens relativos a tarefas com implicações estratégicas e políticas (avaliação de resultados e definição de objetivos para as atividades); (2) dois itens relativos a tarefas com implicações no comando hierárquico das organizações (interação com dirigentes e organização da execução das decisões); (3) dois itens relativos a tarefas com implicações internas, logísticas e operacionais (uso e gestão de recursos documentais e recursos materiais); (4) dois itens com implicações externas, relacionais e operacionais (interação com trabalhadores não profissionais subordinados e interação com utentes). Assim, a informação que recolhemos sobre os tipos e padrões de ação no TP foram desdobrados em quatro dimensões de orientação das atividades de TP: orientação estratégica, orientação hierárquica, orientação logística e orientação relacional.

### ***Constrangimentos sobre o agir profissional***

Por fim, importa saber, tal como referimos na seção 2, quais as variáveis independentes que foram consideradas como potenciais fatores sociais de constrangimento ao agir profissional em serviço social.

Em primeiro lugar, no que se refere às estruturas organizacionais externas, de profissionalização e de gestão das ONLs, as variáveis consideradas foram: (1) a dimensão dos recursos das organizações, (2 e 3) o conteúdo disciplinar e o estatuto social dos grupos profissionais de serviço social (4) a posição hierárquica formal ocupada na ONL. Em segundo lugar, foram consideradas duas variáveis sociais mais amplas, a saber: o ambiente socioeconómico das ONLs e identidade de gênero dos profissionais.

Dada a grande dispersão dos grupos profissionais considerados, em comparação com a dimensão da amostra de profissionais entrevistados, para efeitos de análise estatística os profissionais inquiridos foram agrupados em três categorias. Quanto ao conteúdo disciplinar do serviço social, a conjugação das formações científicas de cada grupo com as atividades mais típicas e predominantes no setor deram origem a uma primeira variável que identifica o conteúdo predominante da atividade: predominância de atividades psicossociais e clínicas (assistentes sociais+psicólogos+ 2 outros); predominância de atividades socioeconómicas (sociólogos+gestores/economistas+ 2 outros); e predominância de atividades socioeducativas (educadores sociais+educólogos). Obteve-se uma segunda variável, relativa ao estatuto social e prestígio dos vários grupos, a saber: (1) os grupos de educadores sociais e de educólogos (e também os quatro outros licenciados em CHS) mais recentes e com pouca presença no setor e/ou tradicionalmente são menos qualificados e por isso terão um estatuto baixo; (2) o estatuto social médio contém uma situação ambígua porque ou são grupos que têm prestígio científico mas pouca procura no setor (sociólogos) ou têm prestígio no setor e um estatuto académico recente (assistentes sociais); (3) por fim, no estatuto social alto, encontramos as profissões (psicólogos e gestores/economistas) que têm simultaneamente estatuto académico e prestígio social no setor e que ao mesmo tempo, ao contrário dos outros grupos, têm em Portugal o exclusivo e o monopólio legal da sua atividade (profissionalismo institucional protegido pelo Estado).

Quanto às restantes variáveis independentes, elas foram construídas do seguinte modo: (1) na dimensão dos recursos das organizações consideraram-se as categorias que explicamos no Quadro 2 (pequenas, médias e grandes organizações); (2) na posição hierárquica formal consideraram-se também três níveis (nível superior – diretores, subdiretores e assessores; nível intermédio – chefes e responsáveis por serviços/respostas sociais; nível subordinado – profissionais sem cargos formais); (3) na identidade de gênero consideraram-se os dois sexos (homem; mulher); (4) e no ambiente socioeconómico consideraram-se as três categorias que tinham sido utilizadas para definir as zonas de amostragem do questionário às ONLs (ver zonas 1, 2 e 3 na subseção 4.1).

### **Apresentação e discussão dos dados sobre o TP**

Os dados recolhidos nas entrevistas aos profissionais de serviço social, permitem-nos descrever a relação que existe entre as duas principais configurações do TP: os padrões de ação e as dimensões de orientação da atividade. O Quadro 3 permite constar o seguinte:

(1) os padrões de ação agrupados em TPH são os mais frequentes nas dimensões de orientação estratégica e hierárquica (23,8% e 19%) e perdem muita importância nas dimensões logística e relacional, chegando ao ponto de serem os menos frequentes (4,8%);

(2) os padrões de ação agrupados em TPR/A e em TPA são dos três mais frequentes nas dimensões de orientação logística e relacional (25,4% a 15,9%) e, inversamente, não têm (ou não têm quase) nenhuma orientação estratégica;

(3) os restantes padrões de ação tipificados no modelo inicial de análise (Figura 1), TPF e TPR, têm, em geral, pouca relevância e poucas variações, permanecendo o primeiro sempre com percentagens baixas e iguais (1,6%) em todas as quatro dimensões de orientação e o segundo sempre com percentagens intermédias (9,5% a 14,3%);

**Quadro 3 – Distribuição percentual dos tipos e padrões de ação em serviço social pelas dimensões de orientação do trabalho profissional (TP)**

Dimensões de orientação TP	Tipos e Padrões de Ação Profissional									Total
	TPH	TPH/F	TPH/A	TPA	Híbrido	TPF	TPF/R	TPR/A	TPR	
<b>Orientação Estratégica</b>	23,8% (+)	11,1 %	19,0% (+)	0,0% (-)	19,0% (+)	1,6% (-)	9,5%	6,3% (-)	9,5% (+/-)	100,0%
<b>Orientação Hierárquica</b>	19,0% (+)	4,8%	15,9% (+)	14,3 %	4,8%	1,6% (-)	9,5%	15,9% (+)	14,3% (+/-)	100,0%
<b>Orientação Logística</b>	6,3% (-)	1,6%	20,6% (+)	23,8 % (+)	4,8%	1,6% (-)	6,3%	23,8% (+)	11,1% (+/-)	100,0%
<b>Orientação Relacional</b>	4,8% (-)	4,8%	17,5% (+)	15,9 % (+)	11,1% (+/-)	1,6% (-)	7,9%	25,4% (+)	11,1% (+/-)	100,0%

Legenda: Acrônimos usados nas figuras 1, 2 e 3 (TPH, TPA, TPF, TPR, TPH/F, TPH/A, TPF/R, TPR/A, Híbrido).

(4) os padrões de ação agrupados em TPH/A têm em geral bastante importância nas quatro dimensões de orientação (indo do estratégico para o relacional, representam 19%, 15,9%, 20,6% e 17,5%), sendo quase sempre (se excetuarmos a dimensão estratégica) acompanhados pelo TPR/A, parecendo portanto que estes padrões intermédios de trabalho profissional são transversais ao setor;

(5) os padrões de ação híbridos têm grande importância na orientação estratégica e uma relevância mediana na relacional (respectivamente, 19% e 11%), fato que pode indicar serem as duas dimensões mais problemáticas para a generalidade dos profissionais de serviço social.

Em síntese, os padrões de ação mais frequentes concentram-se no TPH e no TPA (1º e 2º quadrante do modelo de análise apresentado na Figura 1), podendo-se nalguns casos e situações estender-se ao TPR (3º quadrante da Figura 1).

Numa segunda aproximação aos dados recolhidos (Quadro 4), centrada em cada uma das duas dimensões de organização do TP, podemos ainda dizer que quando o TP tem uma orientação estratégica existe uma grande “verticalidade piramidal” acompanhada por uma “não discricionariedade” também com um grande peso relativo. Na dimensão de orientação hierárquica é tão importante a “verticalidade piramidal” quanto a “verticalidade com horizontalidade” e, em consequência, a discricionariedade político-ideológica (Dc\_Id) passa a ser predominante a par de uma descida da “não discricionariedade”. Nas orientações logística e relacional do TP é a “verticalidade com horizontalidade” que ganha predominância, a “não verticalidade” passa a ter um maior peso relativo do que a “verticalidade piramidal” e, em consequência, a “não discricionariedade” desce significativamente e discricionariedade de cunho político-ideológico ganha uma ainda maior predominância.



**Quadro 4 – Distribuição percentual das dimensões de verticalidade e de discricionariedade da organização do trabalho profissional (TP) pelas dimensões de orientação do trabalho profissional (TP)**

Dimensões de orientação do TP	Dimensão de verticalidade da organização do TP				Dimensão de discricionariedade da organização do TP			
	TP Vt_Pr	TP Vt_Hz	TP No_Vt	Total	TP Dc_Id	TP Dc_Gt	TP No_Dc	Total
<b>Orientação Estratégica</b>	54,0% (+)	25,4%	20,6%	100,0%	25,4%	22,2%	52,4% (+)	100,0%
<b>Orientação Hierárquica</b>	39,7% (+)	39,7% (+)	20,6%	100,0%	46,0% (+)	14,3%	39,7% (+/-)	100,0%
<b>Orientação Logística</b>	28,6% (-)	41,3% (+)	30,2%	100,0%	68,3% (+)	9,5%	22,2% (-)	100,0%
<b>Orientação Relacional</b>	27,0% (-)	44,4% (+)	28,6%	100,0%	58,7% (+)	15,9%	25,4% (-)	100,0%

Legenda: Categorias das dimensões de organização do trabalho profissional: Vt\_Pr – verticalidade piramidal; Vt\_Hz – verticalidade com horizontalidade; No\_Vt – não verticalidade; Dc\_Id – discricionariedade político-ideológica; Dc\_Gt – discricionariedade político-gestionária; No\_Dc – não discricionariedade.

Em síntese, poderemos dizer que as dimensões de orientação estratégica e hierárquica do TP (ambas com maior cunho político e conteúdo decisor) têm uma dinâmica de coexistência com as organizações bastante diferente das duas outras dimensões, da logística e da relacional (de maior cunho técnico e contextual): (1) as duas primeiras só podem ser garantidas sempre por via de uma maior verticalidade do TP, excluindo tendencialmente toda discricionariedade ou dando-lhe pouca relevância; (2) nas duas segundas quase ocorre o inverso, são garantidas por via de uma maior discricionariedade, ainda que sem valorizar a de maior conteúdo político-gestionário (Dc\_Gt), e valoriza-se apenas a “verticalidade com horizontalidade”.

Finalmente, importa perguntar: em que medida as tendências e configurações do trabalho profissional burocrático que acabamos de salientar poderão ser concebidas como dependentes de fatores sociais exteriores ao fazer e ao pensar conjuntos (à intersubjetividade) dos profissionais em serviço social? Até que ponto os tipos e os padrões de ação identificados estão associados a variáveis independentes que medem os constrangimentos organizacionais e macrossociais sobre o agir profissional?

Para verificarmos o impacto destas variáveis independentes na reconfiguração do TP, construímos 48 (6\*8) tabelas de contingências. Nestas tabelas associamos as seis variáveis independentes com as oito variáveis de TP identificadas atrás (naquilo que designamos como “segunda aproximação aos dados”) e aplicamos o teste de hipóteses “qui quadrado”. Como se pode ver nos quadros 7a e 7b, de seguida identificamos as associações estatísticas que eram, ou não, significativas e quais eram as respectivas medidas de correlação.

**Quadro 5a – Resultados do teste de hipóteses “qui quadrado” entre as dimensões de organização do TP e as variáveis de estrutura das organizações**

	Var_Dep Dc_Est	Var_Dep Vt_Est	Var_Dep Dc_Hie	Var_Dep Vt_Hie	Var_Dep Dc_Log	Var_Dep Vt_Log	Var_Dep Dc_Rel	Var_Dep Vt_Rel
Var_Ind Gp_ES	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	p<0,005(a) 0,34(c)	NSig	NSig
Var_Ind Gp_Cd	p<0,01(a) 0,31(c)	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	p<0,05(a) 0,29(c)
Var_Ind DRO	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig	NSig
Var_Ind PH	NSig	NSig	NSig	p<0,01(a) 0,34(c)	p<0,05(a) 0,31(c)	NSig	NSig	p<0,1(a) 0,29(c)

**Quadro 5b – Resultados do teste de hipóteses “qui quadrado” entre as dimensões de organização do TP e as variáveis sociais mais amplas**

	Var_Dep Dc_Est	Var_Dep Vt_Est	Var_Dep Dc_Hie	Var_Dep Vt_Hie	Var_Dep Dc_Log	Var_Dep Vt_Log	Var_Dep Dc_Rel	Var_Dep Vt_Rel
Var_Ind Sexo	p< 0,1(b) 0,28(c)	p< 0,1(b) 0,26(c)	NSig	NSig	NSig	p< 0,05(b) 0,34(c)	NSig	p< 0,05(b) 0,31(c)
Var_Ind ASe	p< 0,1(a) 0,24(c)	p< 0,01(a) 0,29(c)	NSig	NSig	p< 0,05 (a) 0,27 (c)	p< 0,05(a) 0,30(c)	NSig	p< 0,05 (a) 0,31(c)

Legenda: Var\_Dep – variável dependente; Var\_Ind – variável independente; Dc – dimensão de discricionariedade; Vt – dimensão de verticalidade; Est – dimensão estratégica; Log – dimensão logística; Rel – dimensão relacional; Gp\_ES – estatuto social dos grupos profissionais; Gp\_Cd – conteúdo disciplinar dos grupos profissionais; DRO – dimensão dos recursos organizacionais; Sexo – gênero dos profissionais; Ase – ambiente socioeconômico; PH – posição hierárquica formal ocupada; NSig – teste estatístico não significativo; (a) – teste “qui quadrado likelihood ratio”; (b) – teste “qui quadrado Pearson”; (c) – Coeficiente de correlação “Cramer’s V”.

Tomando em consideração o conjunto dos dados apresentados nos quadros 5a e 5b, podemos salientar o seguinte:

- (1) existem relações de dependência estatística apenas em 31% das tabelas de contingência analisadas (15 em 48) e se se consideram apenas níveis de significância abaixo de 0,05 a proporção de relações de dependência estatística verificadas desce para 21% (10 em 48);
- (2) quando se consideram apenas as variáveis independentes relativas aos constrangimentos das estruturas organizacionais (Quadro 5a), a proporção de relações de dependência verificadas é de 19% (6 em 32 tabelas) e com níveis de significância abaixo de 0,05 o valor desce para mais de metade (apenas 9%);
- (3) quando se consideram as duas restantes variáveis independentes (Quadro 5b), não relacionadas com os constrangimentos organizacionais, a proporção de ocorrência de relações de dependência estatística sobe para 56% (9 em 16 tabelas) e com níveis de significância abaixo de 0,05 o valor desce ligeiramente (50%);
- (4) quando se consideram apenas as duas variáveis independentes diretamente ligadas à diversidade disciplinar e ocupacional das equipas de trabalho, a proporção de ocorrência de relações de dependência estatística é de 19% (3 em 16 tabelas);
- (5) em geral, as relações de dependência estatística verificam-se mais nas dimensões de trabalho estratégico e técnico-logístico (5+5 em 24 tabelas=42%) e são muito reduzidas na dimensão de trabalho hierárquico (8%);
- (6) quando se consideram apenas as variáveis independentes relativas aos constrangimentos das estruturas organizacionais (Quadro 5a), continua a ser na dimensão de trabalho técnico-logístico que

ocorre uma maior proporção de relações de dependência estatística, embora o valor atingido desça para 25% (2 em 8 tabelas) e seja igualado pela dimensão de trabalho técnico-relacional;

(7) em geral, as relações de dependência estatística verificam-se mais na dimensão de verticalidade do TP (10 em 24 tabelas=42%) e menos na dimensão de discricionariedade do TP (5 em 24 tabelas=21%);

(8) quando se consideram apenas as variáveis independentes relativas aos constrangimentos sócio-organizacionais (Quadro 5a), ambas as dimensões de organização do trabalho, verticalidade e discricionariedade, têm igual proporção de relações de dependência estatística (em dada dimensão, 3 em 16 tabelas=19%).

Face ao exposto sobre os dados, atrás em 1, 2 e 3, poderemos afirmar que o trabalho profissional burocrático é pouco constrangido pelas estruturas organizacionais e inversamente é mais influenciado por fatores sociais mais amplos. Complementarmente, com base no referido em 4, também se pode afirmar que a diversidade dos grupos profissionais que constituem as equipas de serviço social também tem pouca influência nas configurações do TP. Como base no exposto de 5 a 8, poderemos afirmar que é nas dimensões estratégicas, logísticas e de verticalidade que a autodeterminação do TP fica mais limitada, embora sempre em proporções pouco relevantes, como foi indicado de 1 a 3.

Em síntese, o serviço social baseado nas CHSs nas ONLs é predominantemente autodeterminado, embora seja marcado pela tradição de feminização destes grupos de trabalho e pela permeabilidade ao ambiente exterior sócio-económico.

## Considerações finais

O trabalho profissional burocrático é um conceito híbrido que pretende explicar a coexistência e a reconfiguração entre processos de burocratização e processos de profissionalização do trabalho baseado em conhecimento, na perspectiva dos grupos profissionais assalariados. O modo como operacionalizamos este conceito permitiu medir e analisar as construções subjetivas que os profissionais de serviço social têm sobre as relações entre as suas atividades de trabalho e as formas organizacionais do setor não lucrativo de serviços sociais no norte de Portugal.

Para esta análise quantitativa foram identificados 27 padrões de ação, que resultaram da configuração de diferentes níveis de controle externo, de rotinização e de previsibilidade sobre o trabalho em serviço social. O agrupamento destes diferentes padrões de ação permitiu desdobrar a análise do TP neste setor em diferentes dimensões de orientação da atividade e de organização do trabalho.

O trabalho profissional burocrático nas ONLs de serviços sociais tem uma configuração próxima do TPH e de verticalidade na organização do trabalho quando está orientado para atividades estratégicas e de gestão, formato que, por hipótese, o aproxima das burocracias divisionárias. Fica mais próximo das burocracias profissionais quando está orientado para atividades técnicas, logísticas e relacionais, dado ter mais afinidades com configurações próximas do TPA e de discricionariedade na organização do trabalho. Essas duas tendências parecem polarizar o TP.

Contra o que seria de esperar, na conjuntura actual de racionalização das políticas e da gestão sociais públicas em Portugal, essas tendências apenas são atenuadas pela emergência de trabalho colegial multiprofissional e em rede (TPR e TPA/R, por hipótese, típico de formas organizacionais pós-burocráticas), dado que o TPF e a transição TPF/H (típicos das novas formas de gestão social pública – NPM, de natureza neoburocrática) têm muito pouca relevância. Podemos admitir que, com o tempo, o TPF virá a ganhar relevância em função:

– de uma maior consolidação do impacto do ideário político conservador e neoliberal nas políticas sociais;

– da tendencial inércia das estruturas burocráticas e das formas institucionais do para se reconfigurarem face aos novos constrangimentos político-sociais.

No entanto, pode-se também colocar a hipótese inversa: mesmo que as políticas neoliberais pressuponham nos seus enunciados e narrativas mudanças organizacionais neoburocráticas na implementação da política social, não é certo que elas tenham um efeito de arrastamento equivalente e automático nas configurações dos contextos de trabalho dos profissionais do serviço social e, portanto, nos tipos de trabalho profissional burocrático. Assim, importa não esquecer, por um lado, que o conceito de trabalho profissional burocrático pressupõe que a existência de um poder profissional nas burocracias que impossibilita que as mudanças organizacionais possam ocorrer contra o poder profissional. Assim, a desenvolver-se o TPF neste setor, ele não poderá ocorrer numa modalidade de apelo ao profissionalismo que esteja divorciada da subjetividade e das tomadas de posição dos profissionais para participarem nos “jogos e disputas burocráticos”. Estudos comparativos, realizados já neste século, que questionam o efeito prático das mudanças das políticas sociais sobre os contextos de trabalho em serviço social, parecem apontar nesta perspectiva (MACDONALD et al., 2003).

Por outro lado, também importa não esquecer que estamos falando de um setor que é tendencialmente permeável às dinâmicas sociais de protesto e emancipação das comunidades e dos grupos sociais excluídos, ou em risco de exclusão, e que ao mesmo tempo é um setor que pode não estar debaixo do controle político-ideológico direto do Estado. Aliás, como vimos, a variável independente “ambiente socioeconómico” é uma das que mais influência tem na configuração do TP, pelo que a autonomia destas organizações face ao aparelho administrativo do Estado não é de desvalorizar.

O que dissemos anteriormente, quanto à importância do TPH, e das configurações burocráticas que lhe correspondem, permite-nos compreender que é nas dimensões de verticalidade na organização do trabalho e de estratégia na orientação da atividade que a influência dos constrangimentos sociais têm um maior relevo. Ainda no plano dos constrangimentos sociais, esperávamos que as variáveis independentes “posição hierárquica formal” e “dimensão dos recursos” e que as duas variáveis sobre as divisões disciplinares no serviço social tivessem uma maior influência estatística no TP. Assim, podemos dizer que, apesar da heterogeneidade de recursos e tipos de serviços sociais existentes, a especificidade e identidade do TP em serviço social parece ser transversal a todo o setor e, portanto, este parece ter uma suficiente homogeneidade. Esta homogeneidade não deve ser estranha à dinâmica das equipas multiprofissionais de TP, dado que as diferenças disciplinares e as diferenças de posições hierárquicas têm pouco relevo na explicação dos vários tipos de trabalho profissional burocrático.

Finalmente, como seria de esperar, o peso histórico da feminização do trabalho profissional neste setor não deixa de ter o seu impacto, especialmente nas dimensões que geralmente são mais críticas nas identidades de género: a dimensão estratégica, dadas as suas implicações e conotações políticas, e a dimensão relacional, dados os seus conteúdos afectivos e emocionais. No entanto, estes dados podem não ser mais do que a reprodução de estereótipos sociais e não terem por isso implicações reais numa organização e orientação do TP distinta. O fato de neste projeto de investigação também terem sido desenvolvidos estudos etnográficos sobre o serviço social dos profissionais do setor permitirá aprofundar esta hipótese.

O conjunto destas conclusões deve ser tomado em consideração com alguma prudência. Como vimos, a amostra de organizações e profissionais não tem garantias de ser estatisticamente representativa da população. Também o número de profissionais inquiridos deveria ter sido maior, de modo a não levantar nenhum tipo de problema aos requisitos normalmente considerados para a aplicação da teste “qui quadrado”. Assim, este estudo permitiu operacionalizar um modelo de análise, mostrar o seu valor heurístico para a formulação de hipóteses sobre o trabalho profissional burocrático e obter resultados que se podem revelar bastante profícuos. Daqui decorre a necessidade de desenvolver outros estudos empíricos quantitativos, seguindo a mesma operacionalização e metodologia, com amostras representativas e de maior dimensão, para que o modelo de análise possa ser efetivado com uma análise estatística mais aprofundada.

## Referências

- ABBOTT, A. *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. Chicago and London: The University of Chicago Press, 1988.
- ADLER, P. S.; KNOW, S.-W.; HECKSCHER, C. Professional work: the emergence of collaborative community. *Organization Science*, v. 19, n. 2, p. 359-376, 2008.
- ADLER, Paul S.; BORYS, Brain. The two types of bureaucracy: enabling and coercive. *Administrative Science Quarterly*, n. 41, p. 61-89, 1996.
- BEZES, P. et al. New public management et professions dans l'État: au delà des oppositions, quelles recompositions (dossier-débat). *Sociologie du Travail*, n. 53, p. 294-348, 2011.
- BEZES, P.; DUMAZIÈRE, D. Introduction (dossier-débat): new public management et professions dans l'état: au delà des oppositions, quelles recompositions. *Sociologie du Travail*, n. 53, p. 294-305, 2011.
- BRANTE, T. Professional fields and truth regimes: in search of alternative approaches. *Comparative Sociology*, n. 9, p. 843-886, 2010.
- BRINT, S. Saving the "soul of professions": freidson's institutional ethics and the defense of professional autonomy. *Knowledge, Work & Society*, v. 4, n. 2, p. 101-129, 2006.
- BREWER, L. Bureaucratic organisation of professional labour. *Journal of Sociology*, v. 32, n. 3, p. 21-38, 1996.
- CARIA, T H. O trabalho profissional burocrático: modelo de análise sobre a profissionalização do trabalho social em organizações do setor não lucrativo em Portugal. *Dados – Revista de Ciências Sociais*, 2013 (submetido para publicação).
- \_\_\_\_\_. Poder e conhecimento no trabalho profissional baseado nas ciências humanas e sociais: dados preliminares do projeto SARTPRO. In: CARVALHO, T.; SANTIAGO, R.; CARIA, T. H. (Ed.). *Grupos profissionais, profissionalismo e sociedade do conhecimento*. Porto: Afrontamento, 2012. p. 59-80.
- \_\_\_\_\_. Perspetivar a intervenção social: reflexões e dados sobre o trabalho profissional e o uso do método etnográfico no terceiro setor. In: PORTELA, José; SACRAMENTO, O.; SILVA, P. (Ed.). *Etnografia e intervenção social*. Lisboa: Colibri, 2011. p. 271-296.
- \_\_\_\_\_. A mobilização de conhecimento em situação de trabalho profissional. In: FARTES, V.; GOMES DE SÁ, M. R. (Ed.). *Currículo, formação e saberes profissionais: a revalorização epistemológica da experiência*. Salvador: Editora EDUFBA, 2010. p. 126-148.
- \_\_\_\_\_. *Saber profissional*. Coimbra: Almedina, 2005.
- CARVALHO, A. Quantifying the third sector in Portugal: an overview and evolution from 1997 to 2007. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v. 21, n. 4, p. 588-610, 2010.
- CHAMPY, F. *Nouvelle théorie sociologique des professions*. Paris: Presses Universitaires de France, 2011.
- DEMAILLY, L. Une spécificité de l'approche sociologique française des groupes professionnels: une sociologie clivée. *Savoir, Travail et Société*, v. 2, n. 2, p. 107-128, 2004.
- DERBER, C. Managing professionals. ideological proletarianization and post-industrial labour. *Theory and Society*, n. 12, p. 309-341, 1983.
- EVERS, A. Part of the welfare mix: the third sector as an intermediate area. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v. 6, n. 2, p. 159-182, 1995.
- EVETTS, J. Sociological analysis of the new professionalism: knowledge and expertise in organizations. In: CARVALHO, T.; SANTIAGO, R.; CARIA, T. H. (Ed.). *Grupos profissionais, profissionalismo e sociedade do conhecimento*. Porto: Afrontamento, 2012. p. 13-27.
- \_\_\_\_\_. Reconnecting professional occupations with professional organizations: risks and opportunities. In: SVENSSON, L.; EVETTS, J. *Sociology of professions: continental and anglo-saxon traditions*. Goteborg: Bokforlaget Daidalos, 2010. p. 123-144.
- \_\_\_\_\_. The sociological analysis of professionalism: occupational change in the modern world. *International Sociology*, n. 18, p. 395-415, 2003.
- \_\_\_\_\_. New directions in state and international professional occupations: discretionary, decision-making and acquired regulation. *Work, Employment and Society*, v. 16, n. 2, p. 341-353, 2002.
- FARREL, C.; MORRIS, J. The neo-bureaucratic state: professionals, managers and professional managers in schools, general practices and social work. *Organization*, v. 10, n. 1, p. 129-156, 2003.
- FRANCO, R. et al. *The Portuguese nonprofit sector in comparative perspective*. Porto: Universidade Católica Portuguesa, 2008.
- FREIDSON, E. *Professionalism: the third logic*. Cambridge: Polity Press, 2001.
- du GAY, P. *The values of bureaucracy*. Oxford: Oxford University Press, 2005.
- GIDDENS, A. *Central problems in social theory: action, structure and contradiction in social analysis*. London: Macmillan, 1979.
- HENRIQUEZ, B. Alfredo. A teoria funcionalista das profissões e o serviço social. In: NEGREIROS, M. A. *Serviço social profissão e identidade: que trajetória?*. Lisboa/S. Paulo: Veras, 1999.
- KALLIMIKOS, J. The social foundation of bureaucratic order. *Organization*, v. 11, n. 1, p. 13-36, 2004.

- LAM, A. Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: an integrated framework. *Organizations Studies*, v. 21, n. 3, p. 487-513, 2000.
- LUNDHOLM, S.; RENNSTAM, J.; ALVESSON, M. Understanding hierarchy in contemporary work. *Research in the Sociology of Organizations*, n. 35, p. 113-140, 2012.
- MACDONALD, K. *The sociology of professions*. London: Sage, 1995.
- McDONALD, Catherine, HARRIS, John; WINTERSTEEN, Richard. Contingent on context? Social work and the state in Australia, Britain and the USA. *British Journal of Social Work*, v. 33, n. 2, p. 191-208, 2003.
- MAGGI, B. *De l'agir organisationnel: um point de vue sur le travail, le bien-être, l'apprentissage*. Toulouse: Octarès, 2003.
- MINTZBERG, H. *Le management: voyage au centre des organisations*. Paris: Éditions d'Organisation, 1990.
- \_\_\_\_\_. *The structuring of organizations*. New Jersey: Prentice-Hall, 1979.
- MOLANDER, A.; GRIMEN, H. Understanding professional discretion. In: SVENSSON, L.; EVETTS, J. (Ed.). *Sociology of professions: continental and anglo-saxon traditions*. Goteborg: Bokforlaget Daidalos, 2010. p. 167-187.
- MUZIO, D.; KIRKPATRICK, I. Introduction: professions and organizations. A conceptual framework. *Current Sociology*, n. 59, p. 348-405, 2011.
- NOORDEGRAAF, M. Risky business: how professionals and professional fields (must) deal with organizational issues. *Organization Studies*, v. 32, n. 10, p. 1349-1341, 2011.
- \_\_\_\_\_. From pure to hybrid professionalism: presente day professionalism in ambíguos public domains. *Administration & Society*, v. 39, n. 6, p. 761-785, 2007.
- PAULSEN, N. New public management, innovation, and the non-profit domain: new forms of organizing and professional identity. In: VEENSWIJK, M. (Ed.). *Organizing innovation: new approaches to cultural change and intervention in public setor organizations*. Amsterdam: IOS Press, 2006. p. 15-28.
- PAVLIN, S.; SVETLIK, I.; EVETTS, J. Revisiting the role of formal and practical knowledge from a sociology of the professions perspective: the case of Slovenia. *Current Sociology*, v. 58, n. 1, p. 94-118, 2010.
- QUINTÃO, C. *O terceiro setor e a sua renovação em Portugal*. *IS Working Papers*, Instituto de Sociologia da Universidade do Porto, v. 2, n. 2, p. 18, 2011.
- REED, M. In praise of duality and dualism: rethinking agency and structure in organizational analysis. *Organizational Studies*, v. 18, n. 1, p. 21-42, 1997.
- \_\_\_\_\_. Expert power and control in late modernity: an empirical review and theoretical synthesis. *Organization Studies*, v. 17, n. 4, p. 573-597, 1996.
- RITZER, G. Professionalization, burocratization and rationalization: the views of Max Weber. *Social Forces*, v. 53, n. 4, p. 627-634, 1975.
- SACKS, M. Analysing the professions: the case for the neo-weberian approach. *Comparative Sociology*, v. 9, p. 887-915, 2010.
- SALOMON, L. M.; ANHEIER, H. K. Social origins of civil society: explaining the nonprofit setor cross-nacionaly. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, v. 9, n. 3, p. 213-248, 1998.
- SALOMON, L. M. et al. *Portugal's nonprofit setor in comparative context*. Baltimore: John Hopkins Center for Civil Society, 2012.
- SCHON, D. *The reflective practitioner: how professionals think in action*. Estados Unidos da América: Basic Books, 1983.
- SVENSSON, L. Professions, organizations, collegiability and accountability. In: SVENSSON, L.; EVETTS, J. *Sociology of professions: continental and anglo-saxon traditions*. Goteborg: Bokforlaget Daidalos, 2010. p. 145-166.
- \_\_\_\_\_. New professionalism, trust and competence: some conceptual remarques and empirical data. *Current Sociology*, n. 54, p. 579-593, 2006.
- THOMPSON, P.; ALVESSON, M. Bureaucracy at work: misunderstandings and mixed blessings. In: du GAY, Paul (Ed.). *The values of burocracy*. Oxford: Oxford University Press, 2005. p. 89-113.
- WATERS, M. Alternative organizational formations: a neo-weberian typology of policratic adminstratice. *The Sociological Review*, v. 41, n. 1, p. 54-81, 1993.
- \_\_\_\_\_. Collegiality, burocratization ans professionalization: a weberian analysis. *American Journal of Sociology*, v. 94, n. 5, p. 945-972, 1989.
- WEISS-GAL, I.; WELBOURNE, P. The professionalisation of social work: a cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare*, n. 17, p. 281-290, 2007.

<sup>1</sup> Projeto de investigação intitulado *Saberes, Autonomias e Reflexividade no Trabalho Profissional no Terceiro Setor*. Financiado em Portugal pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) e em curso desde fevereiro de 2010 e até agosto de 2013 [PTDC/CS-SOC/098459/2008].

<sup>2</sup> Licenciado em Ciências da Educação.

<sup>3</sup> Os dados públicos que existem estão na internet, são pontuais e dispersos, não existe a garantia de estarem atualizados e apenas permitem identificar os nomes das ONLs, a sua localização geográfica e se são IPSS ou apenas CNO. As IPSSs dispõem ainda de um portal Web, designado *Carta Social* <http://www.cartasocial.pt> onde se pode aceder a informação sobre os tipos de serviços prestados e o número de utentes atendidos em cada organização.

<sup>4</sup> Este questionário foi aplicado entre janeiro e abril de 2010, foi entregue em mão e foi autoadministrado pelas direções das organizações que aceitaram o nosso convite para participar no estudo. Os convites foram feitos a partir dos dados disponíveis e dos contatos pessoais existentes nas escolas de ensino superior associadas a este projeto de investigação, tendo sido selecionadas as ONLs que no passado mais cooperaram com as universidades na formação de profissionais para este setor.

<sup>5</sup> As NUTS III são subregiões administrativas que enquadram e especificam as políticas públicas de desenvolvimento territorial e regional em Portugal.

<sup>6</sup> Para caracterizar económica e socialmente estas zonas, teve-se por referência, para apuramento dos valores relativos e para as comparações apresentadas, os dados disponíveis, nacionais e da região norte, do último Recenseamento Geral da População em Portugal.

<sup>7</sup> Entende-se por maior estatuto social os indivíduos que no Recenseamento Geral da População foram classificados como ocupando lugares profissionais de dirigente, quadro superior, consultor e perito.

<sup>8</sup> Entende-se por menor estatuto social os indivíduos que no Recenseamento Geral da População foram classificados como ocupando lugares profissionais de operário, operador de máquinas e trabalhador manual desqualificado.

<sup>9</sup> Na linguagem institucional das políticas sociais em Portugal, a diversidade de serviços sociais e atividades de proteção social são designadas como “respostas sociais”.

<sup>10</sup> Excluíram-se as organizações com apenas um serviço/resposta social e que atendiam mais de 150 utentes e as organizações com dois ou mais serviços/respostas e que, em cada um deles, atendiam menos 60 utentes. Estes critérios são totalmente arbitrários e tiveram apenas como objetivo encontrar “limites razoáveis” para excluir as micro-organizações.

<sup>11</sup> Consideraram-se três níveis hierárquicos no trabalho profissional: nível superior – diretores, sudiretores e assessores; nível intermédio – chefias intermédias e quadros técnicos responsáveis por serviços; nível subordinado – profissionais que no essencial realizam apenas trabalho operacional de prestação de serviços, sem ocuparem cargos formais nas organizações.

<sup>12</sup> Não foi possível conseguir uma representatividade dos vários grupos de idade tal como tínhamos encontrado na amostra de ONLs, dado ter havido maior disponibilidade dos profissionais com 35 a 39 anos para colaborarem diretamente no projeto de investigação.